

**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK  
(Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Malang Utara)**

**Ezra Eigita Vigryana  
Mochammad Djudi Mukhzam  
Ika Ruhana**

(PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya  
125030400111036@mail.ub.ac.id)

**ABSTRACT**

*This research aims to test and analyze the effect of tax authorities competence and service quality, both simultaneous and partial towards the taxpayer agency that is registered in Tax Office of Pratama North Malang. The research method used is explanatory research with a quantitative approach. The sample used is about 100 respondents from the taxpayer agency that is registered in Tax Office of Pratama North Malang. The data source is obtained from primary and secondary data with the method of questionnaire distribution as well as through documentation. The data analysis used is Descriptive Statistic Analysis and Inferential Statistic Analysis by using multiple linier regression. The research result shows that the Tax Authorities Competence variable ( $X_1$ ) and Service Quality variable ( $X_2$ ) affects simultaneously towards Taxpayer's Satisfaction variable ( $Y$ ). The Tax Authorities Competence variable ( $X_1$ ) and the Service Quality variable ( $X_2$ ) also partially affects towards the Taxpayers Satisfaction variable ( $Y$ ).*

**Keywords:** *Tax Authorities Competence, Service Quality, Taxpayer's Satisfaction*

**ABSTRAK**

Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Penelitian ini adalah jenis *explanatory research* dengan metode pendekatan yaitu kuantitatif. Penggunaan sampel sebanyak 100 responden Wajib Pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner kepada responden dan pencatatan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian adalah secara simultan Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ). Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Kata Kunci : Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak

**PENDAHULUAN**

Saat ini Negara Indonesia sedang giat melakukan pembangunan nasional. Pembangunan nasional tersebut membutuhkan

dana yang besar. Pemerintah perlu memikirkan langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memperoleh dana tersebut. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah penggalan

sumber penerimaan negara dari dalam negeri, yaitu sektor pajak. Peran dominan dalam penerimaan negara adalah pajak. Kegiatan pemerintahan yang ada di Indonesia tidak bisa berjalan baik tanpa adanya pajak. Dua fungsi utama pajak adalah fungsi penerimaan dan fungsi mengatur (Mardiasmo, 2011:1).

Pemerintah sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam menggali potensi penerimaan negara di bidang perpajakan telah melakukan berbagai upaya mengingat pentingnya fungsi pajak tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan dari segi kualitas sumber daya manusia, yaitu kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan.

Faktor penting yang ada di suatu organisasi adalah sumber daya manusia. Keberhasilan pencapaian suatu tujuan organisasi adalah dari manusia yang melakukan pekerjaannya. Kompetensi merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki manusia (Supriyanto, 2006:331). Kompetensi secara mutlak tidak dimiliki oleh seseorang dari lahir, namun kompetensi dapat dikembangkan melalui kursus maupun pelatihan-pelatihan yang sudah banyak diselenggarakan.

Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan di bidang perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya (Qodir, 2008:19). Kompetensi yang dimiliki fiskus harus menjadi pendukung dalam melaksanakan strategi demi tercapainya suatu tujuan. Direktorat Jenderal Pajak harus selalu meningkatkan kompetensi yang dimiliki fiskus. Peningkatan kompetensi tersebut digunakan untuk mewujudkan *clean goverment* dan *good governance* (Ma'arif dalam Harjanti 2009:3).

Selain kompetensi fiskus, Wajib Pajak juga mengharapkan kualitas pelayanan yang baik dari fiskus untuk dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan yang dimiliki oleh Wajib Pajak.. Wajib Pajak akan memberikan penilaian atas pelayanan yang mereka dapatkan. Kualitas

pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima (Tjiptono, 2004:60). Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan. Namun, dapat dikatakan buruk dan tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan.

Pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak dapat dikatakan berhasil tidak berdasarkan pada pihak pemberi jasa, yang dalam hal ini adalah fiskus (Wibowo 2013: 23). Kualitas pelayanan yang baik adalah dari sudut pandang Wajib Pajak, bukan dari sudut pandang fiskus. Dengan pemberian kualitas pelayanan yang maksimal tersebut, maka persepsi yang baik dari Wajib Pajak akan muncul dan kepuasan Wajib Pajak yang didapatkan akan lebih tinggi (Erviana 2013: 13). Tujuan utama dalam setiap kegiatan pemberian layanan adalah kepuasan Wajib Pajak. Tolak ukur keberhasilan Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak dalam pemberian pelayanan adalah terciptanya kepuasan Wajib Pajak.

Kepuasan Wajib Pajak akan muncul setelah mereka membandingkan kinerja fiskus dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka Wajib Pajak tidak puas. Apabila kinerja memenuhi harapan, maka Wajib Pajak puas. Sebaliknya, apabila kinerja melebihi harapan, maka Wajib Pajak sangat puas (Kotler dan Susanto 2005:42)

Permasalahan yang terjadi justru ketidakpuasan Wajib Pajak. Wajib Pajak mengaku kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, terdapat Wajib Pajak yang dirugikan karena kesalahan fiskus, namun upaya penyelesaian untuk penetapan kewajiban perpajakannya tidak dapat dilakukan. Wajib juga Pajak mengatakan rendahnya mutu kualitas pelayanan yang disebabkan oleh perilaku fiskus yang tidak baik, seperti memiliki beda penafsiran atas peraturan

perpajakan antara sesama fiskus. Selain itu, masih terdapat fiskus yang tidak memahami informasi terkini seputar perpajakan, yang membuat ketidakpuasan Wajib Pajak (Hida, 2010:1).

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan, dan didukung sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Wibowo, 2010:324). Fiskus harus dapat menunjukkan tentang kompetensi yang dimilikinya untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

### Kualitas Pelayanan

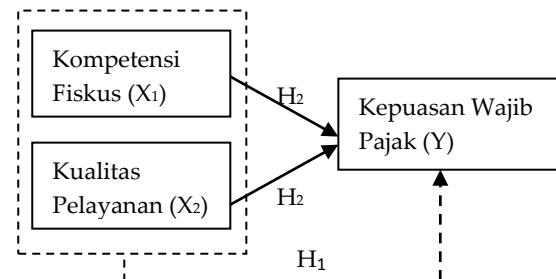
Kualitas pelayanan adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan Wajib Pajak. Hal ini dilakukan berdasarkan ketentuan perundang-undangan, dimaksudkan untuk tetap menjaga kepuasan Wajib Pajak, dengan harapan peningkatan kepuasan Wajib Pajak dapat terpenuhi (Devano dan Rahayu 2006:112).

### Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang ataupun kecewa dari seseorang yang timbul dari menyatakan perbandingan antara hasil yang dirasakan dengan apa yang ia harapkan (Kotler, 2008:177)

## Model Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu penelitian, yang baru dapat dibuktikan dengan mengumpulkan data-data (Arikunto, 2013:110). Maka, model hipotesis yang digunakan adalah:



**Gambar 1. Model Hipotesis**

**Sumber: Kajian Teoritis (2015)**

Keterangan:

- ▶ : Pengaruh simultan
- - - - -▶ : Pengaruh parsial

Berdasarkan gambar 1, maka perumusan hipotesis adalah:

- H<sub>1</sub> : Variabel Kompetensi Fiskus (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).
- H<sub>2</sub> : Variabel Kompetensi Fiskus (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian penjelasan atau *explanatory research* dan metode pendekatan yaitu kuantitatif. Singarimbun dan Effendi (2006:5) mengatakan *explanatory research* merupakan penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk dapat menjelaskan hubungan yang kasual antara variabel-variabel yang akan diteliti yang mempengaruhi pengujian hipotesis. Lokasi penelitian adalah di KPP Pratama Malang Utara.

Penelitian ini menggunakan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara sebagai populasi, yaitu berjumlah 6.884 Wajib Pajak Badan dan 100 Wajib Pajak Badan sebagai sampel. Metode pengambilan sampel

adalah dengan menggunakan metode sampling insidental, yaitu sampel ditentukan secara kebetulan. Sampling insidental merupakan salah satu jenis dari *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2013:85)

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada Wajib Pajak Badan dan dengan melakukan pencatatan dokumen-dokumen. Pada penelitian ini, teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial (Sugiyono, 2010:147-148).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi variabel Kompetensi Fiskus (X<sub>1</sub>), Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

No	Item	Mean
X <sub>1.1</sub>	Fiskus memiliki wawasan yang luas	4,24
X <sub>1.2</sub>	Fiskus dapat mengatasi masalah WP	4,12
X <sub>1.3</sub>	Fiskus percaya diri dalam memberikan pelayanan	4,13
X <sub>1.4</sub>	Perilaku fiskus dapat terkendali	4,09
X <sub>1.5</sub>	Fiskus teliti dalam memberikan pelayanan	4,14
X <sub>1.6</sub>	Fiskus mampu berkomunikasi	4,26
X <sub>2.1</sub>	Fiskus berpenampilan rapi	4,43
X <sub>2.2</sub>	Sarana yang ada cukup memadai	4,19
X <sub>2.3</sub>	Gedung KPP Pratama Malang Utara nyaman	4,54
X <sub>2.4</sub>	Fiskus tepat waktu dalam memberikan pelayanan	3,81
X <sub>2.5</sub>	Fiskus mampu menyampaikan informasi yang dibutuhkan	4,10
X <sub>2.6</sub>	Fiskus tegas dalam menjalankan peraturan perpajakan	3,79
X <sub>2.7</sub>	Fiskus dapat merespon permintaan WP dengan baik	4,02
X <sub>2.8</sub>	Fiskus cepat dalam menangani keluhan WP	3,91
X <sub>2.9</sub>	Fiskus memberikan pelayanan dengan santun	4,26
X <sub>2.10</sub>	Yakin bahwa fiskus dapat	4,10

	menjaga kerahasiaan data WP	
X <sub>2.11</sub>	Fiskus memberikan perlakuan yang sama kepada WP	3,92
X <sub>2.12</sub>	Fiskus memberikan perhatian kepada WP	3,85
Y <sub>1.1</sub>	Pelayanan yang diperoleh sesuai harapan	3,97
Y <sub>1.2</sub>	Keramahan fiskus sesuai harapan	4,10
Y <sub>1.3</sub>	Sarana yang diperoleh sesuai harapan	4,01
Y <sub>1.4</sub>	Lokasi KPP Pratama Malang Utara terjangkau	4,16
Y <sub>1.5</sub>	Proses pelayanan mudah	4,01
Y <sub>1.6</sub>	Biasa berbagi pengalaman tentang pelayanan dengan sesama WP	3,58
Y <sub>1.7</sub>	Saling membicarakan sarana yang ada	3,36
Y <sub>1.8</sub>	Biasa berbagi cerita dengan sesama WP tentang manfaat yang diperoleh	3,54

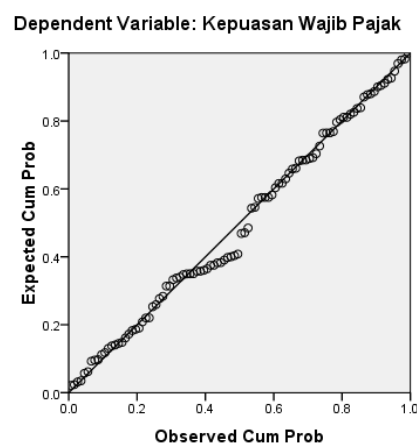
Sumber: Data Diolah (2015)

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat diketahui dari uji *normal plot of regression standart*.

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**Gambar 2. Hasil Uji Normalitas**

Sumber: Data Diolah (2015)

Berdasarkan gambar 2, dapat diketahui bahwa data tersebar di sekitar garis diagonal dan searah dengan garis diagonal. Hal ini

berarti data yang digunakan terdistribusi secara normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan dengan uji *tolerance and variance inflation factor (VIF)*.

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas**

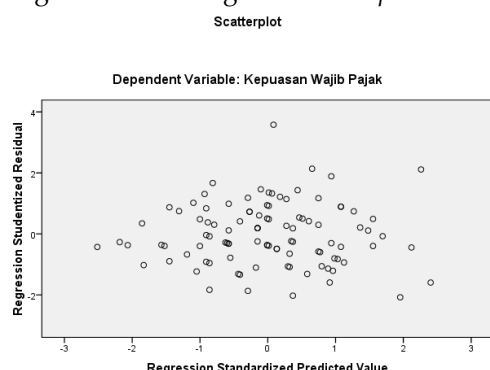
Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kompetensi Fiskus	0,580	1,724
Kualitas Pelayanan	0,580	1,724

Sumber: Data Diolah (2015)

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* < 10. Artinya, tidak terdapat gejala multikolinieritas antara kedua variabel bebas.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melakukan grafik *scatter plot*.



**Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Data Diolah (2015)

Berdasarkan gambar 3, dapat diketahui bahwa data tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y secara acak. Artinya, tidak terjadi heteroskedastisitas pada data yang digunakan.

## Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koef. Regresi (B)	T hit.	Sig
Constant	9,232	3,579	0,001
X <sub>1</sub>	0,324	2,782	0,006

X <sub>2</sub>	0,277	4,249	0,000
F hitung = 35,437	Sig = 0,000		
Adj. R. Square = 0,410	N = 100		

Sumber: Data Diolah (2015)

Berdasarkan tabel 3, maka persamaan regresi yang didapat adalah:

$$Y = 9,232 + 0,324 X_1 + 0,277 X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) sebesar 9,232 menunjukkan bahwa jika variabel Kompetensi Fiskus (X<sub>1</sub>) dan variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) bernilai 0, maka Kepuasan Wajib Pajak (Y) bernilai positif sebesar 9,232.
2. Koefisien regresi Kompetensi Fiskus (X<sub>1</sub>) bernilai 0,324. Jika Kompetensi Fiskus (X<sub>1</sub>) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka peningkatan sebesar 0,324 juga terjadi pada Kepuasan Wajib Pajak (Y) dengan asumsi variabel bebas yang lain bernilai konstan.
3. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) bernilai 0,277. Jika Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka peningkatan sebesar 0,277 juga terjadi pada Kepuasan Wajib Pajak (Y), dengan asumsi variabel bebas yang lain bernilai konstan.

## Uji Hipotesis

### 3.1.1. Uji F (Uji Simultan)

Berdasarkan tabel 3, diperoleh nilai sig. sebesar 0,000, dimana nilai sig. < α yaitu (0,000 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima yang artinya terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara Kompetensi Fiskus (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

### Uji t (Uji Parsial)

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui hasil uji t sebagai berikut:

1. Kompetensi Fiskus (X<sub>1</sub>) memiliki nilai sig. sebesar 0,006, yang artinya nilai sig. < α (0,006 < 0,05). Hasil perbandingan diperoleh bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,782 > 1,984). Maka H<sub>0</sub>

ditolak dan  $H_2$  diterima, yang menyatakan variabel Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).

2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) memiliki nilai sig. sebesar 0,000, yang artinya nilai sig.  $< \alpha$  ( $0,006 < 0,05$ ). Hasil perbandingan diperoleh bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,249 > 1,984$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, yang menyatakan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).

### Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Berdasarkan tabel 3, uji koefisien determinan dilakukan dengan melihat nilai *Adjusted R Square*, yaitu sebesar 0,410. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 41%. Sedangkan sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh variabel lain.

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### Pengaruh Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Secara Simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa variabel Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan perolehan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $35,437 > 3,09$ ). Maka, semakin tinggi kompetensi fiskus, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang didapatkan oleh Wajib Pajak yang berinteraksi langsung dengan fiskus. Begitu juga dengan kualitas pelayanan, semakin tinggi kualitas pelayanan dapat melampaui harapan Wajib Pajak, maka Wajib Pajak tersebut akan merasa semakin puas. Dengan kepuasan yang tinggi tersebut, diharapkan Wajib Pajak memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak sehingga tujuan organisasi dalam hal ini adalah KPP Pratama Malang Utara bisa tercapai.

Berdasarkan uji determinan yang telah dilakukan, dapat diketahui besarnya kontribusi Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dalam mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 0,410 atau 41%. Kedua variabel bebas ini dirasa cukup memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

Peningkatan kepuasan Wajib Pajak dapat dilakukan dengan menempuh upaya-upaya oleh KPP Pratama Malang Utara. Kepuasan Wajib Pajak perlu diciptakan dan harus dilakukan secara berkelanjutan. Semakin besar kepuasan Wajib Pajak yang tercapai, maka akan semakin tinggi pula loyalitas Wajib Pajak tersebut terhadap suatu instansi, yang dalam hal ini adalah KPP Pratama Malang Utara. Dengan Wajib Pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan maka Wajib Pajak tersebut akan lebih patuh dalam membayar pajak dan akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

### Pengaruh Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Secara Parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

#### 1. Pengaruh Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) Secara Parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui koefisien regresi Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,324. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,006, dimana nilai sig.  $< \alpha$  ( $0,006 < 0,05$ ). Dapat dikatakan bahwa variabel Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Kompetensi fiskus merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh fiskus atau aparat pajak yang dapat menentukan kinerja fiskus dalam menyelesaikan suatu tugas. Dengan kondisi jumlah fiskus yang tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak, namun hal tersebut tidak dijadikan sebagai hambatan untuk terwujudnya kepuasan Wajib Pajak.

Jumlah fiskus yang minim namun kompetensi yang terbentuk pada setiap individunya besar dan berkualitas, maka kepuasan Wajib Pajak dapat terwujud.

Indikator keterampilan (*skill*) merupakan indikator yang memiliki skor tertinggi, hal ini didukung oleh pendapat Wibowo (2010:324) yang menyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan seseorang, dimana didukung oleh sikap kerja berdasarkan tuntutan pekerjaan tersebut. Terbukti bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kompetensi fiskus adalah sesuai, yaitu berupa keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan konsep diri (*self-concept*).

Penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Nasri (2012) yang memiliki hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi terhadap kepuasan dengan nilai sig.  $< \alpha$  yaitu  $(0,000 < 0,05)$  serta dibuktikan juga dengan perolehan nilai koefisien determinan yaitu 0,196 atau 19,6%

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Secara Parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ )**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui besarnya koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,277. Dapat dilihat juga dari perolehan nilai signifikansi yaitu 0,000, dimana nilai sig.  $< \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya yang dapat dilakukan sebagai ukuran atas seberapa bagus pelayanan yang dapat dirasakan oleh seseorang terhadap perbandingan atas pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Wajib Pajak akan memberikan persepsi yang baik dari pemberi pelayanan yang berkualitas

dan maksimal, yang nantinya akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Hal ini didukung oleh pendapat Kasmir (2005:31) yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh suatu pihak dalam setiap kegiatan pelayanan kepada pihak lainnya, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan, yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pengukuran variabel kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan 5 indikator. Indikator bukti fisik (*tangibles*) memiliki skor tertinggi dengan tiga item pada kuesioner. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mahmuda (2015) yang memiliki hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara simultan variabel Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) dan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ )
2. Secara parsial variabel Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ) dan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ )

### **Saran**

1. Fiskus yang bertugas di KPP Pratama Malang Utara dapat dikatakan berkompeten dan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Namun, peningkatan kompetensi yang dimiliki oleh fiskus yang ada di KPP Pratama Malang Utara sebaiknya terus dilakukan. Misalnya saja dengan mengikuti pelatihan-pelatihan atau kursus untuk meningkatkan kemampuan fiskus. Pelatihan tersebut digunakan supaya fiskus

- lebih tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan serta fiskus dapat dengan cepat dan tepat dalam mengatasi hambatan yang terjadi saat bekerja.
2. KPP Pratama Malang Utara telah memberikan pelayanan dengan baik kepada Wajib Pajak. Fiskus sebaiknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan selalu memberikan evaluasi terkait pemberian layanan yang sesuai dengan harapan Wajib Pajak.
  3. Lembaga pemerintahan seperti DJP dan KPP dapat memanfaatkan media sosial dan media teknologi sebagai penyalur informasi kepada Wajib Pajak. Hal ini dilakukan supaya Wajib Pajak dapat mengetahui informasi terkini seputar perpajakan yang dapat membantu pelaksanaan kewajiban perpajakannya.
  4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk lebih mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain seperti kinerja (*performance*), ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), dan estetika. Hal ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak selain variabel yang sudah digunakan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Kelimabelas. Jakarta: Rineka Cipta
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana
- Erviana, Okky. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Hida, Ramdhania El. 2010. *“Wajib Pajak Masih Kecewa Dengan Pelayanan Kantor Pajak”*. <http://finance.detik.com/read/2010/10/05/141529/1456035/4/wajib-pajak-masih-kecewa-dengan-pelayanan-kantor-pajak>. Diakses pada tanggal 31 Oktober 2015
- Harjanti, Sari. 2009. *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pejabat Struktural Eselon III dan IV di Sekretariat Negara Republik Indonesia*. Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Jakarta: Universitas Indonesia
- Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kotler, Philip dan A.B Susanto 2005. *Manajemen Pemasaran* (Alih Bahasa : Benyamin Molan). Jilid 1. Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang
- Mahmuda, Aprilia Nailul. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi pada Tax Center Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi
- Nasri, Khairul. 2012. *Pengaruh Kompetensi Komunikasi Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Pos Pusat Pekabaru*. Jurnal FISIP. Riau: Universitas Riau
- Qodir, Subki Abdul. 2008. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi. (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara)”*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi Cetakan Kedepanbelas. Jakarta: LP3ES



- Supriyanto. 2006. *"Meningkatkan Eksistensi IPI dalam Mengembangkan Profesionalisme Pustakawan"*. Dalam Supriyanto dan Rimbarawa (Ed.), *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Erlangga
- Wibowo, Ari Susanto. 2013. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan di Kota Purwokerto*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang